

Spett.le

**Autorità di Regolazione dei Trasporti – Ufficio di Vigilanza e Sanzioni**

Via Nizza, 230

10126 Torino

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**Oggetto: Ulteriore presentazione degli impegni - ex art. 8 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità – a seguito dell'audizione per chiarimenti svolta davanti ad ART in data 17/12/2025 con riguardo alla Delibera n. 152/2025 di avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Autostazione di Bologna S.r.l., notificata a mezzo PEC in data 11 settembre 2025.**

Spett.le Autorità – Ufficio di Vigilanza e Sanzioni, Preg.mo Dott. E. Pizzichetta,

con la presente, **Autostazione di Bologna S.r.l.**, in persona del Presidente e legale rappresentante Dott.ssa Francesca Puglisi, con sede in Bologna Piazza XX Settembre n. 6 (C.F. e P.IVA 00313590374), a seguito del deposito di propria memoria difensiva in relazione alla suindicata delibera n. 152/2025 avente ad oggetto: *"Misure 4 e 8.2 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 – Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Autostazione di Bologna S.r.l."* e alle successive audizioni innanzi all'Ufficio del 05/11/2025 e del 17/12/2025, con le quali si è già analizzata e argomentata l'attuale raggiunta conformità in capo alla proponente Società rispetto alle prescrizioni normative oggetto di contestazione - presenta a codesta Autorità gli impegni sotto riportati ai sensi dell'art. 8 del Regolamento ART per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza.

In effetti, relativamente agli adeguamenti obbligatori, Autostazione di Bologna S.r.l. ha adottato tempestivamente i seguenti provvedimenti per sanare le difformità riscontrate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART):

## **1. Adeguamento del Sito Web e della Procedura Reclami**

Sezione "Reclami" in Home Page: è stata inserita una specifica sezione "Reclami" nella home page del sito web ([www.autostazionebo.it](http://www.autostazionebo.it)).

Contenuti: la nuova sezione contiene la procedura dettagliata per la presentazione dei reclami di prima e seconda istanza ed extragiudiziali, i moduli in lingua italiana e inglese, le modalità di invio e le indicazioni su indennizzi e segnalazione all'ART in caso di mancata risposta. Questo in ottemperanza alla riscontrata violazione della misura 4.4, lett. a), relativa all'assenza di un link "Reclami" nella home page di Autostazione di Bologna.

## **2. Esposizione delle Informazioni in Stazione**

Affissione di Cartellonistica: sono stati affissi, in diversi punti dell'Autostazione, cartelli esplicativi sulle modalità per l'inoltro dei reclami.

Questa azione è stata intrapresa per ottemperare a quanto previsto dalla misura 4.4, lett. b), relativa alla mancata esposizione delle informazioni in stazione.

### 3. Aggiornamento del PIA e Approvazione della Carta dei Servizi

- Aggiornamento del PIA: in data 30 luglio 2025 è stato approvato l'aggiornamento del Piano Informativo di Autostazione (PIA).

- Inclusione della Carta dei Servizi: l'aggiornamento del PIA ha incluso anche la Carta dei Servizi.

Contenuti: la Carta dei Servizi riporta, nelle sezioni "Reclami" e "Diritti dei Passeggeri", le informazioni richieste dalla misura 4.3. Questo ha sanato la contestazione relativa all'assenza della Carta dei Servizi (richiesta dalla misura 8.2).

La presente ulteriore proposta è formulata nell'ottica di offrire un *quid pluris* volto al costante miglioramento dei servizi all'utenza, superando i meri obblighi normativi.

In tal senso **Autostazione di Bologna S.r.l.** sottopone alla Vostra attenzione i seguenti impegni aggiuntivi:

#### 1. Riapertura dei termini per la presentazione dei reclami di prima istanza:

Autostazione si impegna a prendere in esame anche i reclami relativi a disservizi verificatisi a partire dalla data della prima ispezione dell'ART (25 giugno 2025) e fino alla data di pubblicazione on-line del PIA aggiornato e della relativa Carta dei Servizi (30 luglio 2025). I reclami saranno accettati in Italiano e in Inglese.

- *Tempi e modalità di attuazione:* entro 7 giorni dal provvedimento di accoglimento e approvazione degli impegni qui proposti.
- *Costi stimati:* 2 giornate di lavoro, quindi indicativamente Euro 259.

#### 2. Maggiore visibilità delle procedure di reclamo:

Le informazioni relative alle modalità e alle procedure per l'inoltro dei reclami saranno riportate in modo chiaro ed evidente all'interno di un **nuovo monitor informativo** che verrà installato nella saletta d'attesa. La pagina dedicata comparirà a intervalli regolari (indicativamente ogni 30 minuti).

- *Tempi e modalità di attuazione:* entro il 31/03/2026.
- *Costi stimati:* circa Euro 3.000 comprensivi di schermo, installazione e creazione pagina web.

#### 3. Implementazione dell'intera procedura di reclamo:

sul sito web Autostazione di Bologna si impegna a un'ulteriore implementazione multilingue della sezione "Reclami". Oltre alle lingue italiano e inglese già disponibili, saranno introdotte le lingue francese e tedesca, in considerazione del fatto che sono, dopo l'inglese, le lingue più richieste anche a seguito delle

destinazioni transitanti dall'Autostazione (tra cui Francia, Svizzera e Germania). Sarà possibile nella sezione avere accesso anche alla procedura e al modulo da inoltrare nelle ulteriori due lingue. La risposta del reclamo sarà fornita nella lingua di ricezione dello stesso.

L'obiettivo è garantire l'accessibilità e la piena conoscibilità dell'intera procedura di reclamo (non limitata al solo modulo di presentazione) ad una più ampia utenza straniera.

- *Tempi e modalità di attuazione:* entro 90 giorni dall'accoglimento e approvazione degli impegni a causa tempi di traduzione da parte di società esterna.
- *Costi previsti:* Euro 4.000 per implementazione sito e traduzione.

#### 4. Messaggi audio informativi:

sarà predisposto un messaggio audio, diffuso con cadenza frequente (ogni 30 minuti) in tutta l'area dell'Autostazione, in lingua italiana e inglese, contenente i riferimenti utili per la presentazione dei reclami.

- *Tempi e modalità di attuazione:* entro 7 giorni dall'accoglimento e approvazione degli impegni.
- *Costi previsti:* 1 giornata di lavoro, quindi indicativamente Euro 129.

#### 5. Implementazione del sito web con pagina dedicata a segnalazioni e suggerimenti:

Autostazione attiverà una sezione specifica sul sito web dedicata alle segnalazioni e ai suggerimenti con l'intento di mettere in rapporto diretto gli utenti con Autostazione nell'ottica di una spinta continua al miglioramento dei servizi offerti.

- *Tempi e modalità di attuazione:* entro 90 giorni dal provvedimento dall'accoglimento e approvazione degli impegni.
- *Costi previsti:* 3 giornate di lavoro per due unità, quindi circa Euro 999.

#### 6. Audit interno mensile delle procedure di reclamo e integrazione nel PIA:

Autostazione si impegna ad effettuare un audit interno sulla procedura di gestione dei reclami con cadenza mensile, al fine di verificarne la corretta applicazione, l'efficacia e l'eventuale necessità di aggiornamenti. Tale impegno ad effettuare l'audit sarà formalmente inserito nel Piano Informativo di Autostazione (PIA).

- *Tempi e modalità di attuazione:* entro 90 giorni dall'accoglimento e approvazione degli impegni e successivamente ogni mese.
- *Costi previsti:* 2 giornate di lavoro per due unità circa Euro 666.

#### 7. Relazione Semestrale sull'Attuazione degli Impegni:

Autostazione si impegna a inoltrare all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) una relazione semestrale sullo stato di attuazione degli impegni contenuti nella presente proposta.

- *Tempi e modalità di attuazione:* Entro sei mesi dall'accoglimento e approvazione degli impegni e successivamente ogni sei mesi.
- *Costi previsti: 2 giornate di lavoro Euro 333.*

Con i summenzionati impegni Autostazione di Bologna S.r.l. intende dimostrare la propria volontà di garantire, oltre alla piena conformità alle prescrizioni vigenti, il miglioramento ulteriore in termini di qualità e trasparenza dei servizi offerti all'utenza.

Autostazione di Bologna S.r.l. dichiara che in relazione alla presente proposta di impegni non sussistono esigenze di riservatezza e/o segretezza e che, quindi, la stessa può essere integralmente pubblicata.

Autostazione di Bologna S.r.l. si dichiara, ovviamente, disponibile ad ulteriori incontri e/o audizioni con codesta Autorità, qualora ritenuti necessari per approfondire o integrare la proposta di impegni qui presentata.

Con osservanza

Bologna, 30 dicembre 2025

*Autostazione di Bologna S.r.l.*

*La Presidente*

*Francesca Puglisi*

(Firmato digitalmente)